51 ASTUCES de professionnels pour la communication au téléphone



Par

La Rédaction de Communicateurs Efficaces

Sommaire

Introduction

Ce livre est dédié exclusivement à la communication par téléphone dans le domaine professionnel. Si vous voulez connaître les erreurs à ne pas commettre et les secrets pour vous rendre plus efficace et augmenter vos rendements, ce livre est pour vous.

Nous vivons une époque où les moyens de communication ont certes énormément évolué et, grâce à la technologie, évoluent encore constamment. Nous sommes dans l'ère de l'ordinateur et du téléphone portable, et vivons avec la messagerie mobile.

Dans notre société, pour réussir, nous devons savoir rentabiliser le temps, et chaque minute gagnée a son poids en argent. Aujourd'hui, nous pouvons travailler en voyage aérien, dans le train et même en roulant en voiture... mais avec toutes ces nouvelles facilités, nous nous devons d'être joignable quasiment à tout moment. Est-ce un avantage, un inconvénient ? Savons-nous tirer partie des nouvelles donnes proposées par ces technologies ?

Des ajustements, des nouvelles règles à suivre seront nécessaires pour donner à l'utilisateur – c'est à dire vous – tous les atouts pour être efficace.

En quelques chapitres et points importants, je vous invite à connaître les règles d'art de cette communication par excellence.

Vous verrez que la méthode est claire est très facile à retenir. Il s'agit de codes, suivant des situations bien précises, que j'ai ponctués par quelques tests sympathiques. Ainsi, vous connaîtrez mieux vos capacités en tant que communicateur et les points qu'il vous faudra travailler.

Testez vos talents !

Mesurez votre efficacité au téléphone

Tirez-vous vraiment le meilleur profit de cet outil de communication ? Où vous situez-vous sur l'échelle du communicateur téléphonique efficace ?

Lisez les affirmations suivantes et répondez en réfléchissant à votre comportement habituel. Inscrivez le chiffre qui correspond à votre réponse devant chaque affirmation.

J'agis comme cela :

5. Presque toujours

4. Souvent

3. Parfois

2. Rarement

1. Presque jamais

1. Pour m'assurer que mon correspondant sera là lors de mon appel, je conviens d'un "rendez-vous téléphonique" avec lui ou je m'assure qu'il sera là en interrogeant sa secrétaire.

2. Avant de composer le numéro de mon interlocuteur, je note sur une fiche les points importants ainsi que l'objectif que je désire atteindre.

3. J'"imagine" la personne à l'autre bout du fil avec autant de précision que possible. Cela me permet de mieux prévoir ses réactions à ce que je vais lui dire.

4. Dès que mon interlocuteur répond, je lui demande s'il a les 2, 3, 5, ... minutes disponibles pour me parler.

5. Au téléphone, je compense l'absence du langage du corps en utilisant un style de communication vivant. Même

si mon interlocuteur ne peut pas me voir, j'ai une attitude dynamique et je souris !

6. J'évite de faire autre chose pendant que je téléphone (lire, dessiner, taper à la machine, etc.). Cela mettrait mon interlocuteur mal à l'aise et prolongerait inutilement la conversation.

7. Si, lors d'une communication téléphonique, je traite des chiffres, ou si elle comporte des faits un peu compliqués, je la confirme en envoyant un court mémo qui résume les points importants.

8. Quand j'ai atteint mon objectif, je sais conclure la communication.

9. Je sais interrompre les interlocuteurs bavards sans les vexer.

10. Je garde mes notes (ou même, j'enregistre) des communications importantes et j'assure leur suivi.

Total : …….

Calculez votre score

46-50 : Bravo ! Vous êtes un excellent communicateur téléphonique ! Dépêchez-vous de partager votre savoir-faire avec d'autres !

41-45 : Vous êtes un très bon communicateur téléphonique, vous avez peu de choses à améliorer !

36-40 : Vous êtes dans une bonne moyenne et faites partie des communicateurs téléphoniques efficaces.

31-35 : Vous utilisez de bonnes techniques téléphoniques, mais il vous reste quelques comportements à modifier.

26-30 : Vous n'utilisez pas au maximum le pouvoir du téléphone. Entraînez-vous en enregistrant vos communications. Écoutez-les à nouveau et découvrez les

points que vous pouvez améliorer. Lisez des livres sur le sujet, suivez un stage de formation.

25 et moins... : Un score aussi bas est un défi à relever. Pensez à toutes les possibilités de communications qui s'offrent à vous en changeant quelques habitudes téléphoniques ! Saisissez la chance qui se présente à vous pour progresser rapidement.

Ce n'est pas le score que vous avez obtenu qui est important. Ce qui compte, c'est ce que vous allez faire dès maintenant du résultat. Commencez dès aujourd'hui la transformation de mauvaises habitudes téléphoniques en comportements de communicateur téléphonique efficace.

(D'après Sam Deep)

Pour avoir plus d'impact au téléphone

Au téléphone, le son de votre voix est encore plus important qu'en face à face. Lors d'une conversation, vous pouvez vous aider de votre langage du corps, et souligner vos mots par des gestes. Au téléphone, votre interlocuteur ne vous voit pas. Votre voix reste donc le seul support.

Notez les points à observer si vous voulez être bien entendu au téléphone :

L'énergie

Une voix énergique relate votre enthousiasme. L'énergie de la voix passe aussi par votre corps. Une attitude bien droite facilite les choses.

La vitesse

Si vous parlez trop vite, vous créez des difficultés de compréhension. La bonne moyenne se situe aux alentours de 125 mots à la minute. Faites des pauses – respirez – sinon vous trahissez votre nervosité.

Le rythme

Une voix monotone est ennuyeuse. Parlez plus vite – plus lentement. Jouez avec le rythme. Plus le rythme du débit est varié, plus vous êtes passionnant à écouter.

Le volume

Les variations du volume donnent du relief et des couleurs à la voix. Si vous parlez toujours trop fort (ou pas assez fort), vous fatiguez votre interlocuteur.

Toutes nos voix sonnent différemment. Il y a les voix profondes ou aiguës, les agréables ou les ennuyeuses, les fortes ou les faibles, les faciles à écouter, d'autres plus difficiles à entendre. Nous avons une voix bien à nous. Jusqu'à un certain point, nous pouvons tous agir sur notre voix et la changer pour en faire un allié.

Comment vous y prendre ?

1. Avant de téléphoner, chauffez votre voix. Chantonnez doucement (sans paroles). Cela rendra votre voix plus chaude, plus profonde.

2. Enregistrez vos conversations téléphoniques, réécoutez-les et analysez votre degré d'ÉNERGIE, la VITESSE, le RYTHME et le VOLUME de votre voix. Écoutez votre bande plusieurs fois et travaillez, point après point, ce que vous souhaitez changer.

3. Faites des jeux de rôles avec un ami. Enregistrez des coups de fil simulés et analysez-les ensemble. En général, demandez à des personnes de votre entourage, en qui vous avez pleinement confiance, ce qu'ils pensent de votre voix.

4. Suivez un séminaire de communication orale. Vous aborderez facilement les problèmes de voix et de respiration !

Un dernier point : SOURIEZ ! C'est simple : dès que vous êtes au téléphone, pensez à sourire ! Votre sourire s'entend dans votre voix. Ainsi vous aurez une voix chaleureuse et plus attirante !

Comment parler aux mordus du téléphone

Un jour, l'ambassadeur de Grande-Bretagne fut reçu à la Maison Blanche par le Président Franklin Roosevelt.

Comme tous les présidents du monde, le Président des États-Unis était un homme très occupé. Mais il avait la fâcheuse habitude de prendre ses appels même en présence d'un invité de marque.

Et comme le téléphone sonnait continuellement, la conversation entre les 2 hommes ne progressait guère et le pauvre ambassadeur commençait à craindre de ne pouvoir aborder les sujets pour lesquels il rencontrait le Président.

Que faire ?

Il ne pouvait tout de même pas se mettre en colère et reprocher à son prestigieux interlocuteur de l'interrompre continuellement.

Il eut une idée.

Pendant que le Président était absorbé par une conversation téléphonique, il quitta discrètement son bureau pour lui... téléphoner !

C'est ainsi qu'il put enfin discuter de tous les sujets qu'il souhaitait.

Savez-vous “accrocher” votre interlocuteur au téléphone ?

Une société de marketing téléphonique française a passé 3.600 appels téléphoniques à 75 sociétés. Les demandes présentées au standard étaient variées, de façon à impliquer différents services.

• Dans 10 % des cas, il fallait 8 à 20 sonneries avant que quelqu’un décroche.

• Dans 8,7 % des cas, le standard était occupé ou ne répondait pas.

• 11,5 % des appels n’aboutissaient pas (communications interrompues, abandon désespéré après 20 secondes d’attente dans le vide !).

Comment cela se passe-t-il dans votre entreprise ?

N’oubliez jamais que si l’appel téléphonique est souvent le premier contact direct entre une société et ses interlocuteurs, il est aussi un terrible révélateur.

Un seul coup de fil suffit, à celui qui sait écouter, pour découvrir quantité de choses essentielles, telles que l’efficacité de l’organisation, le souci de qualité, la motivation du personnel, etc.

Pour que votre standard reflète une image d’efficacité et d’accueil :

– Assurez-vous que votre équipement est bien adapté à vos besoins. Même la standardiste la mieux formée ne peut pas faire un bon travail avec du matériel insuffisant. (À l’inverse, la technologie ne résout pas tous les problèmes !)

– Créez une fonction de “superviseur” de la “qualité-téléphone”, envoyez la personne suivre une formation afin qu’elle devienne un professionnel du téléphone.

– Impliquez tout le personnel sans exception dans cette recherche de la “qualité-téléphone”.

– Donnez à tout le monde une liste de tous les postes de la maison et de l’organigramme de transmission des appels.

– Collez près de chaque poste le mode d’emploi pour transférer les appels.

Voici les principaux critères d’accueil du standard :

• annoncer la raison sociale

• avoir une élocution claire

• avoir une écoute immédiate

• avoir une bonne qualité d’attention (pour transmettre ou traiter l’appel à bon escient)

• avoir de la chaleur et du dynamisme dans la voix

Essayez de répondre à chaque appel comme si votre meilleur ami était au bout du fil.

Téléphone mobile : 7 règles spécifiques

Aujourd'hui, le téléphone mobile est devenu quasiment indispensable. Cet outil a apporté un nouveau code de comportement. Si les règles de base de la politesse sont les mêmes pour tous les types de téléphone, voici 7 points supplémentaires à observer pour la bonne utilisation de ce moyen essentiel de communication :

– Donnez votre numéro

Tout d'abord, suivant la responsabilité de votre poste professionnel, je vous conseille de ne pas faire imprimer votre numéro de portable sur vos cartes de visite, si vous ne voulez pas être dérangé à tout moment. Montrez plutôt votre confiance spéciale à certains de vos clients en le leur donnant à part comme une faveur ou comme votre médecin de famille vous offrant de l'appeler chez lui.

Si, au contraire, vous voulez offrir votre disponibilité car vous êtes free-lance ou bien vous offrez une prestation de service ou vous êtes souvent en déplacement, alors, dans ce cas, imprimez vos cartes avec tous vos contacts. Car vous devez être joignable n'importe quand.

– C'est vous qui appelez

Lorsque vous appelez d'un téléphone mobile, donnez tout de suite votre nom et précisez d'où vous appelez. Le son et les bruits de fond sont différents et votre interlocuteur peut éprouver des difficultés à vous entendre. Il se peut aussi que la conversation soit subitement coupée. C'est plus rassurant pour votre interlocuteur d'en connaître la raison.

– Conversation interrompue

Si la conversation est coupée, c'est à vous de rappeler.

– Lorsque vous recevez un appel

Si vous répondez à un appel sur votre téléphone mobile, donnez immédiatement votre prénom et votre nom.

– Téléphone emprunté

Si vous utilisez le téléphone mobile de quelqu'un d'autre, n'oubliez pas que le tarif des communications est plus élevé que celui d'un téléphone normal.

– Contrôlez le temps d'attente de votre interlocuteur

Essayez d'éviter de faire patienter trop longtemps quelqu'un qui appelle d'un téléphone mobile. C'est coûteux et il est peut-être dans sa voiture, dans une situation qui requiert toute son attention.

– En réunion de travail ou avec un client

Cette situation dépendra encore de votre statut professionnel ou poste de travail, mais évitez de répondre au téléphone quand vous êtes en réunion ou avec des clients. De préférence, mettez votre portable sur le mode silencieux et regardez les appels manqués une fois la réunion terminée.

Si vous oubliez de le faire, excusez-vous auprès de l'assistance ou de votre client et éteignez-le de suite. Si vous ne pouvez faire autrement que répondre, excusez-vous et sortez un instant de la pièce, ou bien dites à la personne qui

appelle que vous n'êtes pas disponible et que vous la rappellerez ensuite.

“Patientez S.V.P” – Quelques conseils

D’après le magazine “Direct Marketing” http://directmag.com/ , la plupart des gens raccrochent après une attente de 40 secondes (sauf s’ils appellent un numéro vert... dans ce cas, ils attendent en moyenne 3 minutes.)

Si vous devez faire attendre quelqu’un au téléphone, respectez les quelques règles suivantes :

– Demandez l’autorisation

Ne mettez jamais quelqu’un en attente sans lui avoir demandé la permission de le faire et attendez la réponse.

“Le poste de Mme X est occupé, est-ce que vous pouvez rester en ligne ?”

– Personnalisez l’entreprise

Indiquez le nom de la personne qui va répondre à l’appel :

“M. Y, notre comptable, va répondre à votre question.”

On s’est aperçu que lorsque l’on connaît le nom de la personne qui va répondre, on est enclin à attendre plus longtemps.

– N’abandonnez pas votre interlocuteur

Si l’attente dure plus de 30 secondes, reprenez la ligne et expliquez ce qui se passe. Demandez à votre interlocuteur s’il préfère toujours attendre ou rappeler.

Comment répondre à un correspondant irrité

Nous recevons tous des appels téléphoniques de personnes énervées, irritées, ou tout simplement de mauvaise humeur. Leur colère est peut-être justifiée, peut-être pas ! Si vous voulez les calmer, accordez-leur un traitement de faveur :

▪ Traitez-les avec rapidité et efficacité, sinon leur colère grandit. Dans leur énervement, ils se déversent sur n'importe qui, pourvu que quelqu'un nourrisse leur mauvaise humeur ou partage leur mauvaise expérience.

▪ Indiquez votre nom. Dès qu'une personne connaît votre nom, elle a le sentiment d'être prise en charge “personnellement”. De toute façon, c'est une bonne habitude de répondre au téléphone en donnant son nom: “Bonjour, Service Technique, Marie Isart au téléphone.”

▪ Transmettez rapidement le message. Si vous prenez un message de la part d'une personne irritée, assurez-vous qu'il parvient à la personne adéquate aussi vite que possible. Ne laissez pas ce message se noyer parmi les autres. Souvenez-vous : rapidité et efficacité sont vos meilleures armes !

Comment réussir une conférence téléphonique

9 points à vérifier avant de commencer une conférence téléphonique

– Limitez votre sujet

N'essayez pas d'en faire trop, lors d'une conférence téléphonique. Choisissez une idée forte et développez-la entièrement plutôt que de vous disperser et ne rien traiter à fond.

– Commencez par l'ordre du jour

Tout le monde sait ainsi toujours de quoi il retourne.

– Prévoyez suffisamment de temps pour les questions

Durant la conférence, laissez suffisamment de temps pour les questions des participants.

– Pour vos énumérations

Vérifiez si, lorsque vous avez écrit "premièrement" ou "1", ce point est bien suivi d'un second.

Numéroter vos points est bien sûr une excellente idée, mais ne promettez pas des "points" sans les livrer réellement après.

– Transitions

Toute communication a besoin de transitions fortes entre les différents points abordés pour aider les auditeurs à suivre.

– Utilisez des exemples mais limitez-les

Même au téléphone, vous pouvez utiliser des exemples du moment que l'exemple soit bien placé et ne dure pas trop longtemps. Ne pensez pas que les chiffres et les statistiques feront l'affaire. N'hésitez pas à illustrer vos propos par une histoire personnelle. Elle maintient l'attention et apporte de la variation.

– Effets

Soulignez vos mots forts ou vos “effets” en changeant de voix au moment voulu. Lorsque vous faites un “effet”, observez un silence après ! Bien sûr, n'en abusez pas...

– Résumés

Avez-vous prévu des résumés assez régulièrement ? Des redondances ? Plus votre sujet est compliqué, plus vous voulez que vos auditeurs mémorisent, plus vous devez répéter. Reprenez les points un par un et invitez vos collaborateurs à prendre des notes.

– Évaluez le temps que durera les sujets à traiter et surveillez l'heure

La plupart des participants ont probablement d'autres tâches prévues juste après cette réunion téléphonique, alors

annoncez-leur la durée prévue afin qu'ils se rendent totalement disponibles pour la conférence.

Après la conférence téléphonique

– Résumé

Envoyez par e-mail un résumé clair à tous les participants et confirmez-y toutes les décisions prises. Cela évitera tout risque de malentendu ultérieur.

– Rendez-vous pour la prochaine conférence

Si nécessaire, prenez rendez-vous pour la conférence téléphonique suivante.

Évitez d’employer ces 2 mots

Faites attention aux mots JAMAIS et TOUJOURS

... “Vous n’écoutez jamais ! ...C’est toujours la même chose avec vous ! ...Vous n’êtes jamais sérieux ! ...Vous êtes toujours en retard.”...

Qui peut affirmer sérieusement qu’une personne sera toujours ou jamais comme cela ? Il faut une sacrée autorité pour oser juger et classer l’autre avec autant de certitude.

Les généralités sont un obstacle à la communication. À moins que vous teniez à votre image de spécialiste de l’exagération ou des affirmations improductives.

En citant des actions particulières ou en donnant des exemples précis, vous créez les bases pour une discussion productive et non agressive, facilitant l’acceptation de vos remarques par votre interlocuteur.

Faites de bonnes transitions pour maintenir l'attention

Je reviens maintenant sur ce point car je le trouve primordial dans le cas de n'importe quelle communication téléphonique que ce soit une conférence ou juste une conversation à 2.

Mener vos auditeurs d'un point à un autre lors d'une communication, ce n'est pas toujours facile. Cela leur demande un effort d'attention plus intense. Vous devez utiliser tous les moyens possibles pour éveiller cette attention :

– Exemples, anecdotes

Utilisez à fond les exemples, les anecdotes telles que vos expériences personnelles. Après avoir traité un point, pensez à l'illustrer d'une anecdote.

COMME VOUS N'AVEZ PAS D'IMAGES VISUELLES :

– Utilisez votre voix

Servez-vous de votre voix pour signifier le changement : changer d'intonation et de rythme. Parlez plus fort à un moment donné alors que vous exposiez des faits posément et doucement. Et si vous parliez fort soudain pour réveiller l'attention, changez pour un rythme plus vite ou moins fort, plus lentement.

– Privilégiez les phrases de transition

1. Après avoir terminé avec le point précédent, marquez une pause, laissez aux auditeurs le temps d’assimiler ce qu’ils viennent d’entendre.

2. Annoncez-leur ce que vous allez leur dire :

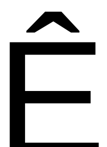
... maintenant, nous avons vu le point 1, passons à... ... voici la deuxième idée... ... passons aux autres cas...

3. Après avoir énoncé votre phrase de transition, faites une nouvelle pause et laissez les auditeurs se préparer mentalement à recevoir la suite de l’information.

Les phrases de transition vous permettent de prendre les auditeurs par la main. Vous les menez à travers votre exposé, en diminuant considérablement le risque de les perdre en route.

Et, en plus de tout cela, votre communication gagnera en “liens”. Elle sera plus agréable et plus facile à suivre.

Conclusion



tre un communicateur extraordinaire, est-ce le résultat d'un talent inné ou celui d'un travail acharné ? L'observation nous pousserait plutôt à dire qu'il s'agit d'un subtil mélange des 2.

Je vous propose de faire le point en testant vos capacités en communication :

Quelles caractéristiques du Super Communicateur avez-vous déjà ?

□ Aimez-vous communiquer ?

Travaillez-vous pour améliorer et affiner votre communication, pas seulement dans le but de gagner plus d'argent ou pour obtenir un meilleur travail, mais simplement par plaisir d'utiliser votre talent ?

□ Vous intéressez-vous sincèrement aux autres ?

Tout ce qui a trait aux sciences humaines vous attire. Vous êtes attentif et ouvert aux autres et vous savez en permanence adapter votre attitude et votre communication à vos auditeurs. Vous savez, presque intuitivement, lire et comprendre leur langage du corps.

□ Avez-vous un niveau d'enthousiasme et d'énergie très élevé ?

Vous vous sentez investi d'une mission, vous êtes conscient et convaincu que, grâce à votre puissance de

communicateur, vous pouvez convaincre, influencer, faire agir les autres et, changer ainsi, les événements et les choses.

□ Êtes-vous aimable, souriant et facile d'accès ?

Vous savez donner à votre interlocuteur le sentiment de son importance. Vous anticipez les questions et y répondez, même avant qu'elles ne soient posées.

□ Savez-vous rendre simples les choses compliquées ?

Vous utilisez spontanément des mots images, racontez des histoires de façon vivante. Vous communiquez, aussi clairement, par écrit qu'oralement.

□ Utilisez-vous pleinement les possibilités d'expression de votre corps ?

Les mots que vous prononcez sont en harmonie avec le langage de votre corps. Votre corps est un prolongement de votre pensée. Vos mains ne vous embarrassent jamais.

Résultats

5-6 cases cochées : Vous êtes un super communicateur. Continuez.

3-4 cases cochées : Vous pouvez beaucoup vous améliorer en travaillant les points qui ne sont pas cochés.

1-3 cases cochées : Ne désespérez pas ! La communication s'apprend, et vous pouvez compter sur nous

pour vous aider à transmettre vos messages plus efficacement...

Nous arrivons à la fin de cette méthode. J'espère vous avoir éclairé sur ses techniques et vous donner un moyen efficace de réussite professionnelle assurée. Il ne me reste plus qu'à vous inciter à prendre votre téléphone et à vous encourager à gagner ce succès mérité.

Maintenant que vous avez vu les codes, les règles et les astuces, il vous suffit de les mettre en pratique. Vous pouvez vous entraîner avec vos amis et vos proches. Vérifiez auprès d'eux si vous êtes convaincant, efficace, demandez-leur leur avis ensuite.

Le téléphone est un outil merveilleux qui transcende les frontières non seulement physiques mais également les frontières que nous nous imposons dans notre réussite personnelle.

Voyez grand, voyez loin et communiquez chaque fois que vous le pouvez. Soyez entreprenant car la technologie est à votre service mais c'est vous qui en êtes l'artiste !

Table des Matières